



*Informe Resumen:*

**ENCUESTA** de  
**SATISFACCIÓN** de  
**USUARIOS** del servicio de

**Examinador  
de Guardia de Patentes**

**2014**



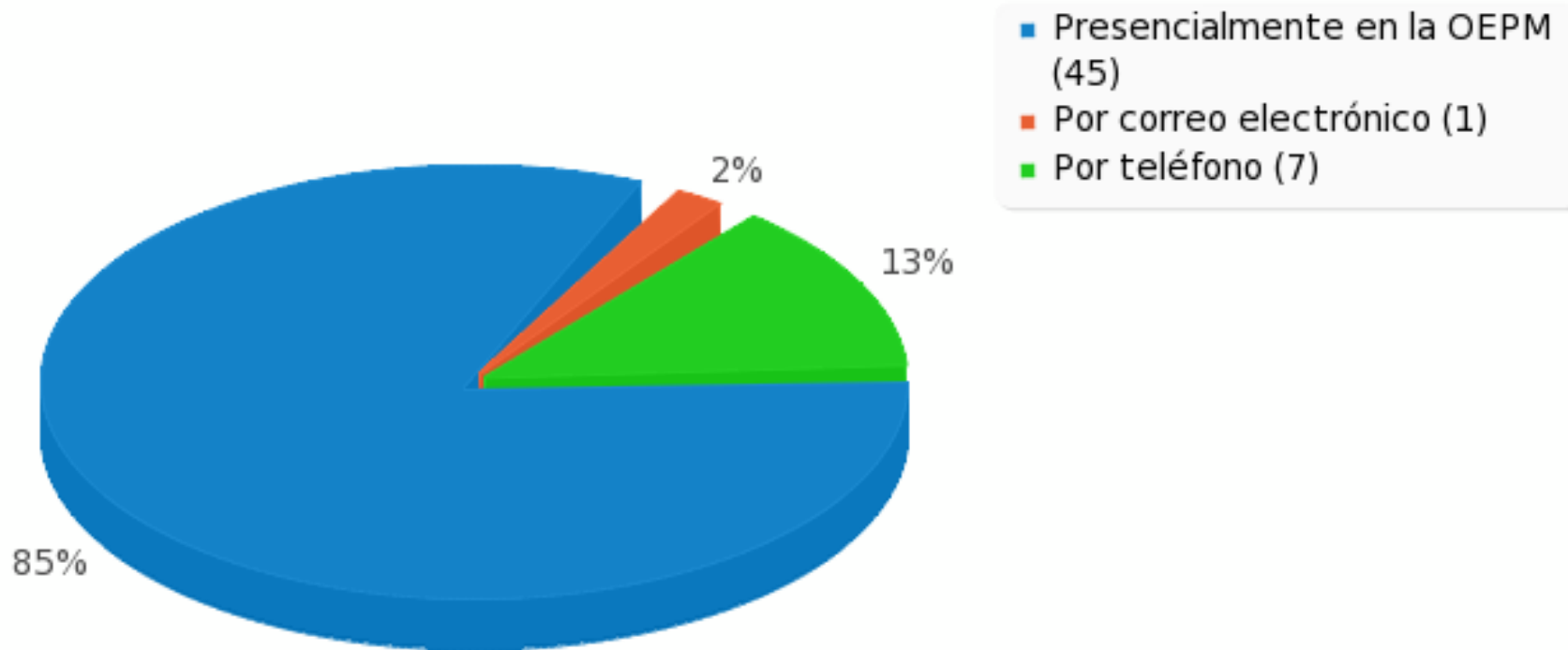
# ENCUESTA SATISFACCIÓN

## Examinador de Guardia de Patentes

- **Periodo considerado:** 17 de marzo – 29 mayo 2014
- **Usuarios:** usuarios presenciales, telefónicos y por correo electrónico del servicio de información de examinador de guardia de patentes.
- **Población:** 144 usuarios
- **Cuestionarios completados:** 53 cuestionarios.
- Habiendo obtenido 53 respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 12% con una confianza del 95 %**. Por lo tanto, los resultados son representativos y se pueden extraer conclusiones válidas sobre el servicio prestado por la OEPM.

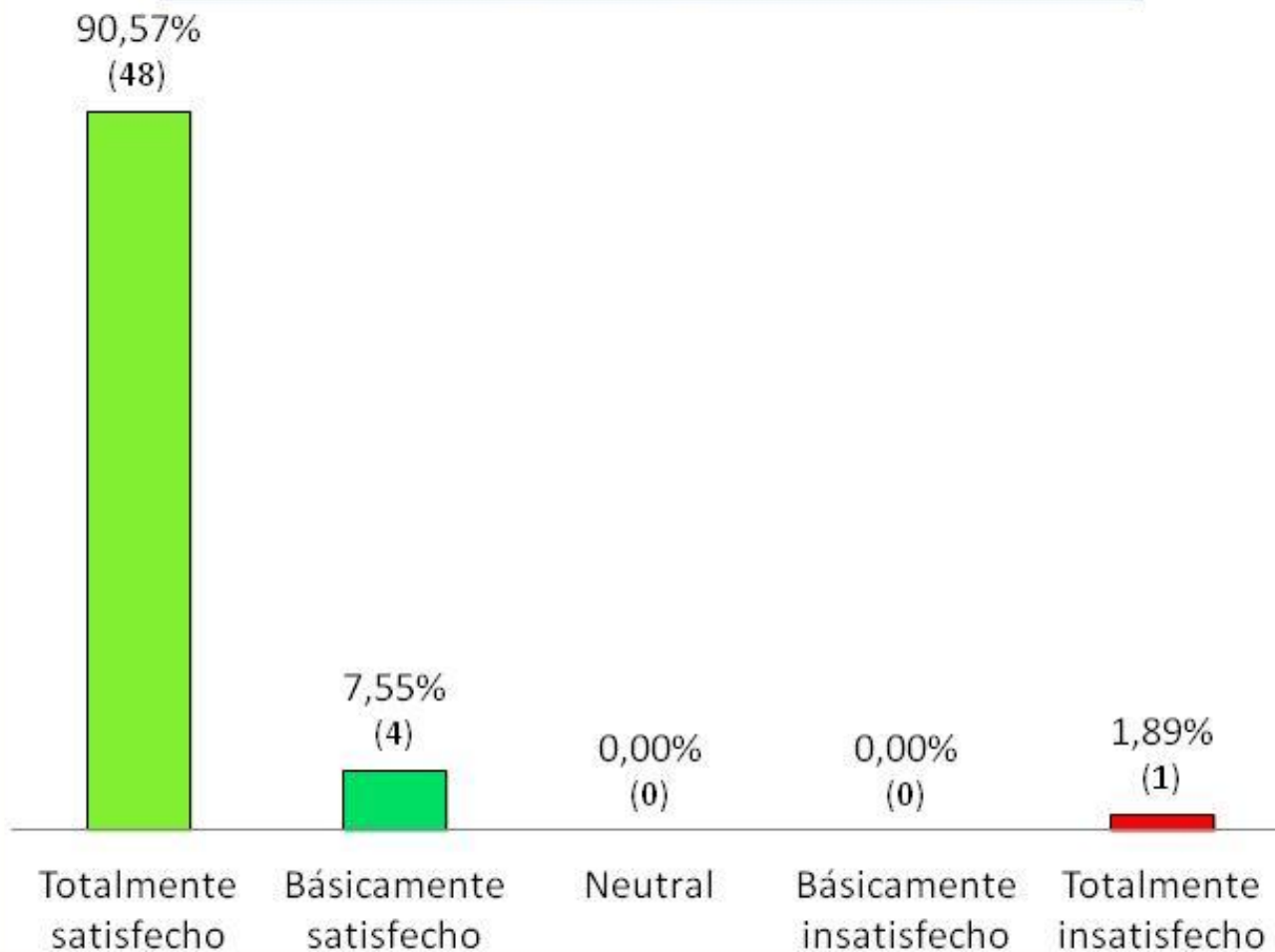
He realizado mi consulta al examinador de guardia del siguiente modo:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Presencialmente en la OEPM (A1)	45	84.91%
Por correo electrónico (A2)	1	1.89%
Por teléfono (A3)	7	13.21%



TRATO RECIBIDO

Estoy satisfecho con el trato recibido durante la consulta (cortesía, amabilidad)

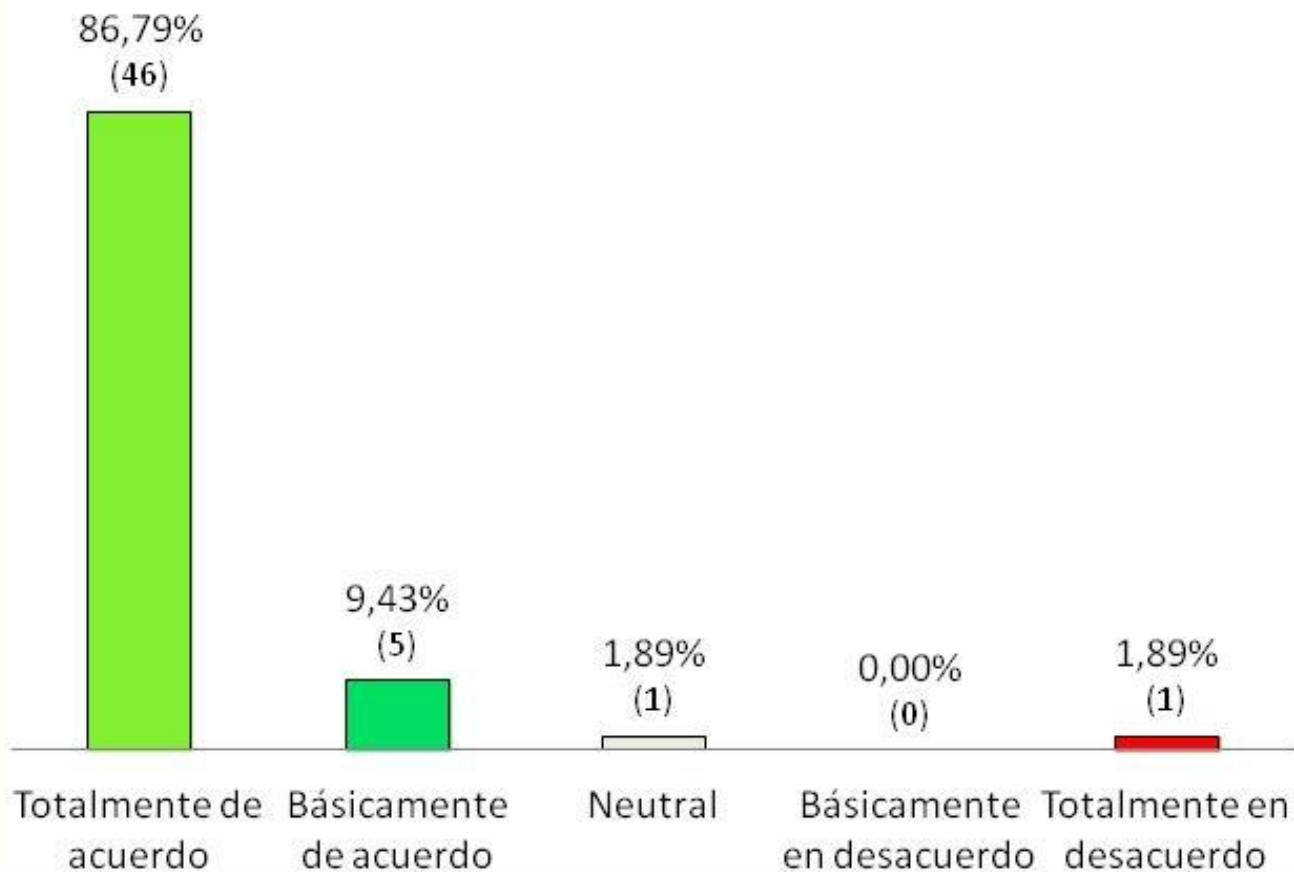


**98% Satisfechos**

**2% Insatisfechos**

## CLARIDAD

En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:  
[La información ha sido CLARA]



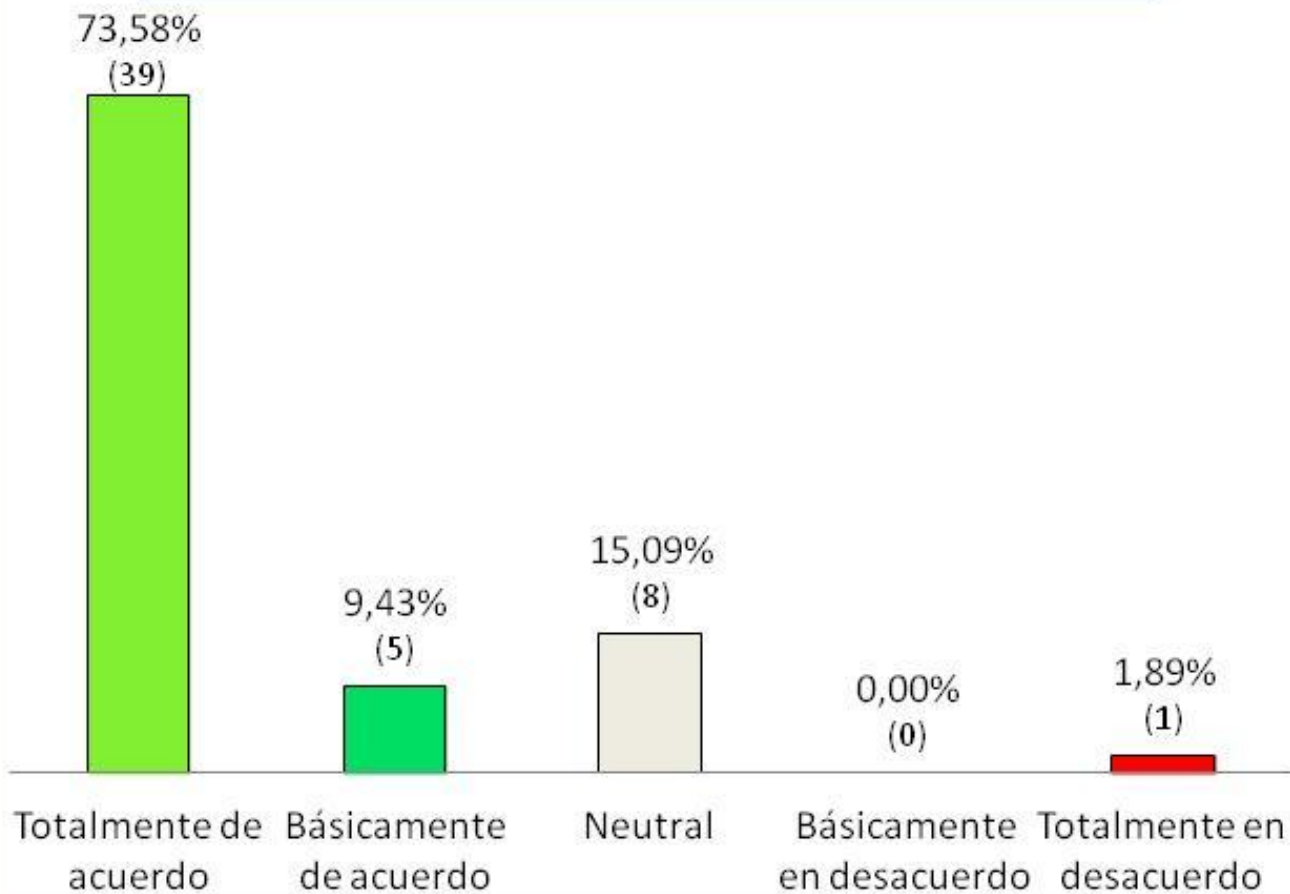
**96% Satisfechos**

**2% Insatisfechos**



## UTILIDAD

En lo que atañe a la información recibida durante este servicio:  
[La información ha sido ÚTIL]

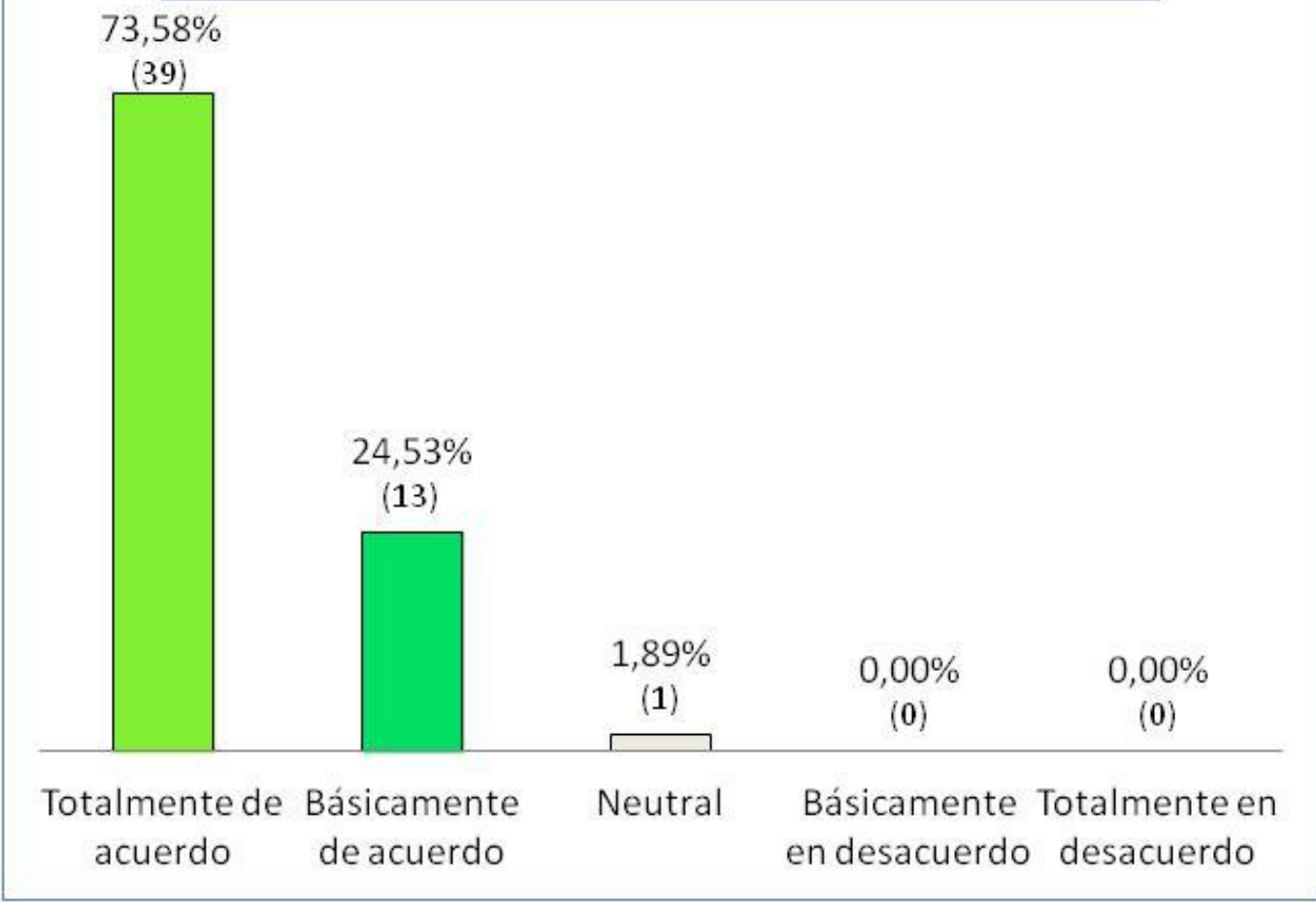


**83% Satisfechos**

**2% Insatisfechos**

## APRENDIZAJE CONSULTA FUTURA

He adquirido los conocimientos/herramientas necesarios para poder resolver por mi mismo una consulta similar en el futuro

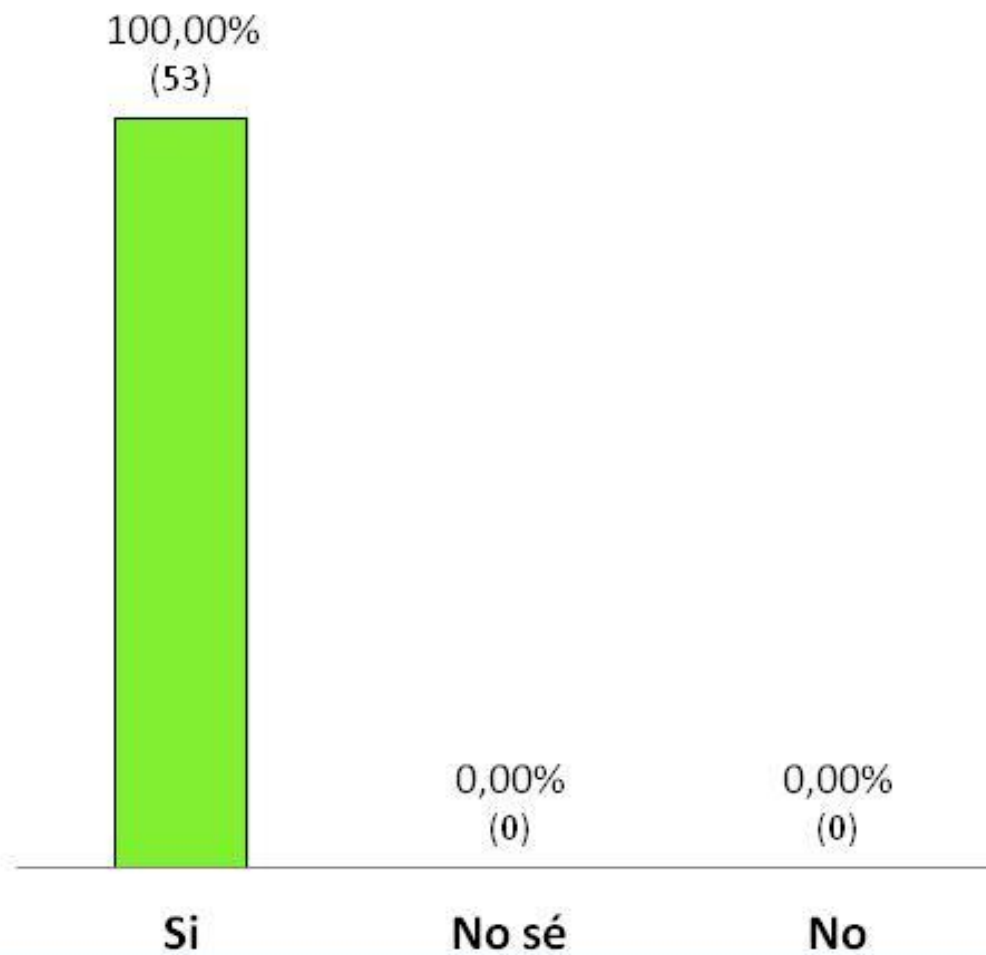


**98% Satisfechos**

**0% Insatisfechos**



¿Recomendaría este servicio a un tercero?







<b>Aspectos del Servicio</b>	<b>Satisfechos (de acuerdo)</b>	<b>Insatisfechos (en desacuerdo)</b>
<b>TRATO RECIBIDO</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>
<b>CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>96%</b>	<b>2%</b>
<b>UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>83%</b>	<b>2%</b>
<b>APRENDIZAJE PARA NUEVAS CONSULTAS</b>	<b>98%</b>	<b>0%</b>
<b>RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



# Fin

## del Informe Resumen de Resultados